介護保険事業者自主点検表

平成２２年６月１日現在

特定福祉用具販売

点検年月日	年　月　日
点検責任者	

基本方針

項　目		基　準	根拠条文	チェックポイント	評価	備　考
基本方針		要介護状態となった場合においても、その利用者が可能な限りその居宅において、その有する能力に応じ自立した日常生活を営むことができるよう、利用者の心身の状況、希望及びその置かれている環境を踏まえた適切な特定福祉用具の選定の援助、取付け、調整等を行い、特定福祉用具を販売することにより、利用者の日常生活上の便宜を図り、その機能訓練に資するとともに、利用者を介護する者の負担の軽減を図るものでなければならない。	厚生省令第３７号 第２０７条	▶左記によりサービスを提供しているか。		

人員に関する基準

項　目		基　準	根拠条文	チェックポイント	評価	備　考
(1)福祉用具専門相談員	①	事業所ごとに置くべき福祉用具専門相談員の員数は、常勤換算で２名以上置くこと。 ※常勤換算方法とは、当該事業所の従業者の勤務延時間数を当該事業所に置いて常勤の従業者が勤務すべき時間数（32時間を下回る場合は32時間を基本とする。）で除することにより当該事業所の従業者の員数を常勤の従業者の員数に換算する方法をいうものである。 ※事業は、福祉用具の選定に当たり必要な専門的知識を有する者として次の各号のいずれかに該当する者（福祉用具専門相談員）の技術的援助及び助言を受けて行わなければならない。 ①　保健師 ②　看護師 ③　准看護師 ④　理学療法士 ⑤　作業療法士 ⑥　社会福祉士 ⑦　介護福祉士 ⑧　義肢装具士 ⑨　施行令第３条第１項に規定する養成研修終了者（厚生労働省令で定める要件に該当する者に限る。） ⑩　福祉用具専門相談員に関する講習であって、厚生労働省令で定める基準に適合するものを行う者として京都府知事が指定するものにより行われる当該講習の課程を修了し、当該福祉用具専門相談員指定講習事業者から当該指定講習を修了した旨の証明書の交付を受けた者 ※次に掲げるものは、福祉用具専門相談員とみなす。 (1)　平成18年４月１日に、現に福祉用具専門相談員指定講習に相当する講習として京都府知事が公示するもの（以下「適格講習」という。）の課程を修了し、当該適格講習を行った者から当該適格講習の課程を修了した旨の証明書の交付を受けたもの。 (2)　平成18年４月１日に、現に適格講習の過程を受講中の者であって、４月１日以降当該適格講習の過程を修了したことにつき、当該適格講習を行った者から当該適格講習の課程を修了した旨の証明書の交付を受けたもの。 ※特定福祉用具販売事業者の指定を受けようとする者は、当該特定福祉用具販売に従事させることとなる者が、上記のいずれかに該当する者であるかを確認する必要がある。	第２０８条	▶福祉用具専門相談員を左記により配置しているか。 ▶福祉用具専門相談員としての資格要件を満たしているか。		
	②	指定特定福祉用具販売事業者が次の各号に掲げる事業者の指定を併せて受ける場合であって、当該指定に係る事業と指定特定福祉用具販売事業とが同一の事業所において一体的に運営されている場合については、次の各号に掲げる事業者の区分に応じそれぞれ当該各号に掲げる規定に基づく人員に関する基準を満たすことをもって、上記第２の１に規定する基準を満たしているものとみなすことができる。 一　指定介護予防福祉用具貸与事業者 指定介護予防サービス等基準第266条第１項 二　指定特定介護予防福祉用具販売事業者				

		指定介護予防サービス等基準第282条第１項 三　指定福祉用具貸与事業者 指定居宅サービス等基準第194条第１項 ※当該事業者が、指定介護予防福祉用具販売、指定福祉用具貸与又は指定介護予防福祉用具貸与に係る事業者の指定を併せて受ける場合であって、これらの事業所と指定特定福祉用具販売事業所が一体的に運営される場合については、常勤換算方法で２以上の福祉用具専門相談員を配置することをもって、これらすべての人員基準を満たしているものとみなすことができる。したがって、例えば、同一の事業所において、指定福祉用具貸与、指定介護予防福祉用具貸与、指定特定福祉用具販売及び指定特定介護予防福祉用具販売の４つの指定を併せて受けている場合であっても、これらの運営が一体的になされているのであれば、福祉用具専門相談員は常勤換算方法で２人でもって足りる。				
(2)管理者		事業所ごとに、専らその職務に従事する常勤の管理者を置かなければならない。但し、当該事業所の管理上支障がない場合は、当該事業所の他の業務に従事し、又は同一敷地内にある他の事業所、施設等の職務に従事することができるものとする。 ※以下の場合であって、当該事業所の管理業務に支障がないときは、他の職務を兼ねることができる。 ア．当該事業所で福祉用具専門相談員として職務に従事する場合 イ．同一敷地内又は道路を隔てて隣接する等、特に当該事業所の管理業務に支障がないと認められる範囲内にある他の事業所、施設等の職務に従事する場合	第２０９条	▶常勤の管理者を配置しているか。 ▶兼務の場合、当該事業所の管理に支障がないか。		

設備に関する基準

項　　目		基　　準	根　拠　条　文	チ　ェ　ッ　ク　ポ　イ　ン　ト	評価	備　　考
(1)設備及び備品等		事業の運営を行うために必要な広さの区画を有するほか、特定福祉用具販売の提供に必要なその他の設備及び備品等を備えなければならない。 ※利用申込の受付、相談等に対応するために適切なスペースを確保するものとする。 ※それぞれの事業の業務に支障がない場合は、同一敷地内にある他の事業所又は施設等に備え付けられた設備及び備品等を使用することができる。	第２１０条	▶必要な広さの専用の区画を設けているか。 ▶必要な設備・備品が備えられているか。		
(2)指定特定介護予防福祉用具販売との兼用		指定特定福祉用具販売事業者が指定特定介護予防福祉用具販売事業者の指定を併せて受け、かつ、これらの各事業が同一の事業所において一体的に運営されている場合については、指定介護予防サービス等基準第284条第1項及び第2項に規定する設備に関する基準を満たすことをもって、上記第(1)に規定する基準を満たしているものとみなすことができる。		▶左記の要件を満たしているか。		

運営に関する基準

項　　目		基　　準	根　拠　条　文	チ　ェ　ッ　ク　ポ　イ　ン　ト	評価	備　　考
(1)内容、手続の説明及び同意		サービス提供開始に際し、利用申込者又はその家族に対し、サービスの選択に資すると認められる重要事項を記した文書を交付して説明を行い、サービス提供の開始について利用申込者の同意を得なければならない。 ※サービスの選択に資すると認められる重要事項を記した文書の内容は、以下の項目等である。 ア．運営規程の概要 イ．専門指導員の勤務の体制 ウ．事故発生時の対応 エ．苦情処理の体制　等 ※わかりやすい説明書やパンフレット等を交付して、懇切丁寧に説明を行い、同意を得ること。 ※同意は、利用者及び特定福祉用具販売事業者双方の保護の立場から、書面によって確認することが望ましい。	第２１６条 （第８条）	▶重要事項を記した文書は、適切な内容となっているか。 ▶説明書やパンフレットを準備しているか。 ▶サービスの提供開始について同意を得ているか。 ▶サービス提供開始についての同意は、書面によって確認しているか。（努力義務）		
(2)提供拒否の禁止		正当な理由なくサービスの提供を拒んではならない。 ※原則として、利用申し込みに対しては応じなければならないことを規定したものであり、特に要介護度や所得の多寡を理由にサービスの提供を拒否することを禁止するものである。 ※利用者が特定のサービス行為以外のサービスの利用を希望することを理由にサービスの提	第２１６条 （第９条）	▶正当な理由なくサービスの提供を拒んでいないか。		

		供を拒否することも禁止するものである。 ※サービスの提供を拒む場合の正当な理由とは、次の場合である。 ア．当該事業所の現員からは利用申込に応じきれない場合 イ．利用申込者の居住地が当該事業所の通常の事業の実施地域外である場合 ウ．その他利用申込者に対し、自ら適切なサービスを提供することが困難な場合				
(3)サービス提供困難時の対応		通常の事業の実施地域、取り扱う福祉用具の種目等を勘案し、利用申込者に自ら適切なサービスを提供することが困難であると認めた場合には、当該利用申込者に係る居宅介護支援事業者への連絡、適当な他の指定福祉用具販売事業者等の紹介、その他の必要な措置を速やかに講じなければならない。	第２１６条 （第１０条）	▶サービスの提供が困難な場合は、必要な措置を速やかに講じているか。		
(4)受給資格等の確認	①	サービスの提供を求められた場合には、その者の提示する被保険者証によって被保険者資格、要介護認定等の有無及び有効期間を確かめるものとする。	第２１６条 （第１１条）	▶利用申込者の受給資格等について確認を行っているか。		
	②	被保険者証に認定審査会の意見の記載がある場合には、当該意見に配慮してサービスを提供するよう努めなければならない。		▶認定審査会の意見に配慮してサービスを提供しているか。		
(5)要介護認定等の申請に係る援助	①	要介護認定等の申請が行われていない場合には、利用者の意向を踏まえて速やかに当該申請が行われるよう必要な援助を行わなければならない。	第２１６条 （第１２条）	▶利用者の意向を踏まえ、必要な援助を行っているか。		
	②	要介護認定等の更新の申請が、遅くとも有効期間が終了する30日前までにはなされるよう、必要な援助を行わなければならない。				
(6)心身の状況等の把握		サービス提供に当たっては、サービス担当者会議等を通じて利用者の心身の状況、その置かれている環境、他の保健医療サービス又は福祉サービスの利用状況等の把握に努めなければならない。	第２１６条 （第１３条）	▶左記により、利用者の心身の状況等の把握に努めているか。		
(7)居宅介護支援事業者等との連携	①	サービスを提供するに当たっては、居宅介護支援事業者、その他のサービスを提供する者との密接な連携に努めなければならない。	第２１６条 （第１４条）	▶居宅介護支援事業者等との連携に努めているか。		
	②	サービス提供の終了に際しては、利用者又はその家族に対して適切な相談又は助言を行い、当該利用者に係る居宅介護支援事業者に対する情報の提供、その他のサービスを提供する者と密接な連携に努めなければならない。				
(8)居宅サービス計画に沿ったサービスの提供		居宅サービス計画が作成されている場合、当該計画に沿ったサービスを提供しなければならない。	第２１６条 （第１６条）	▶居宅サービス計画に沿ったサービスを提供しているか。		
(9)居宅サービス計画の変更の援助		利用者が居宅サービス計画の変更を希望する場合には、当該利用者に係る居宅介護支援事業者への連絡その他の必要な援助を行わなければならない。 ※サービスを追加する場合に当該サービスを法定代理受領として利用する場合には、支給限度額内で居宅サービス計画を変更する必要がある旨の説明を行い、その他必要な援助を行わなければならない。	第２１６条 （第１７条）	▶居宅サービス計画の変更のために必要な援助を行っているか。		
(10)身分を証する書類の携行		従業者に身分を証する書類を携行させ、初回訪問時及び利用者又はその家族から求められたときは、これを提示すべき旨を指導しなければならない。 ※身分を証する書類とは、身分を明らかにする証書や名札等である。 ※当該証書等は、当該事業所の名称、当該福祉用具専門相談員の氏名が記載されていること。福祉用具専門相談員の職能を記載するものとし、写真の貼付を行うことが望ましい。	第２１６条 （第１８条）	▶福祉用具専門相談員は、身分を証する書類を携行しているか。 ▶身分を証する書類の携行及び提示について指導をしているか。		
(11)サービス提供の記録		サービスを提供した際には、提供した具体的なサービスの内容等を記録するとともに、利用者からの申出があった場合には、文書の交付その他適切な方法により、その情報を利用者に対して提供しなければならない。 ※「その他適切な方法」とは、例えば、利用者が用意する手帳等に記載する等の方法である。 ※提供した具体的なサービスの内容等の記録は、２年間保存しなければならない。		▶利用者から申し出があった場合には、左記により情報を提供しているか。		
(12)販売費用の額等の受領	①	サービスを提供した際には、法第44条第３項に規定する現に当該特定福祉用具の購入に要した費用の額（以下「販売費用の額」という。）の支払いを受けるものとする。 ※販売費用の額には通常の事業の実施地域においてサービスをう場合の交通費等が含まれる。	第２１２条	▶利用者から左記の費用の額の支払を受けているか。		
	②	①の額の支払を受けるほか、次の費用の額の支払を利用者から受けることができる。 ア．利用者の選定により、通常の事業の実施地域以外の地域におい		▶左記の費用の額の受領を行う場合、適切に行っているか。		

		て特定福祉用具販売を行う場合の交通費 イ．福祉用具の搬入に特別な措置が必要な場合の当該措置に要する費用 ※イ．の「福祉用具の搬入に特別の措置が必要な場合」とは、福祉用具の搬出入に通常必要となる人数以上の従業者やクレーン車が必要となる場合等である。 ※保険給付となっているサービスと明確に区分されない曖昧な名目による費用の支払を受けることは認められない。				
	③	②の費用の額に係るサービスの提供に当たっては、あらかじめ、利用者又はその家族に対し、当該サービスの内容及び費用について説明を行い、利用者の同意を得なければならない。 日常生活費等の受領に係る同意について ＊当該同意については、利用者及び居宅サービス事業者双方の保護の立場から、当該サービスの内容及び費用の額を明示した文書に、利用者の署名を受けることにより行うものとする。 この同意書による確認は、日常生活費等の実費受領の必要が生じるごとに、その受領のたびに逐次行う必要はなく、利用の申込み時の重要事項説明に際し、日常生活費等に係る具体的なサービスの内容及び費用の額について説明を行い、これらを明示した同意書により包括的に確認する方法が基本となるが、以後、当該同意書に記載されていない日常生活費等について別途受領する必要が生じたときは、その都度、同意書により確認するものとする。 なお、日常生活費等に係るサービスについては、運営基準に基づき、当該サービスの内容及び費用の額を運営規程において定めなければならず、また、サービスの選択に資すると認められる重要事項として、事業所の見やすい場所に掲示しなければならない。 日常生活と区分される費用について ＊居宅サービス事業者により行われる便宜の供与であっても、保険給付の対象となっているサービス及び日常生活費等に係るサービスの提供と関係なく、利用者がその嗜好又は個別の生活上の必要に応じて購入等を行うものについては、その費用を日常生活費等と区分して受領することとなるが、当該便宜は、その性格上、当然に、日常生活費等に係るサービスと同様に、利用者の希望を確認した上で提供されるものであり、全ての利用者に対して一律に提供し、その費用を画一的に徴収することは認められないものである。 なお、当該便宜について、保険給付の対象となっているサービス及び日常生活費等に係るサービスと重複する費用又はこれらと明確に区分されない曖昧な名目による費用の受領は認められず、また、当該便宜の提供に当たっては、利用者及び居宅サービス事業者双方の保護の立場から、その内容及び費用の額については、事業所の見やすい場所への掲示、利用者への懇切丁寧な説明、同意書による確認等、日常生活費等と同様の取扱いが適当である。 領収証について ＊居宅サービス事業者が利用者に対して交付する領収証には、介護保険法施行規則（平成11年厚生省令第36号）に基づき、日常生活費等及び日常生活費等とは区分される費用の額を、介護保険の給付に係る利用料の額と区分した上で、それぞれ個別の費用ごとに区分して記載する必要がある。		▶②のサービスの内容及び費用について説明を行い、利用者の同意を得ているか。		
(13)保険給付の申請に必要となる書類等の交付		指定特定福祉用具販売に係る販売費用の額の支払を受けた場合は、次に掲げる事項を記載した書面を利用者に対して交付しなければならない。 ① 当該事業所の名称 ② 販売した特定福祉用具の種目及び品目の名称及び販売費用の額その他必要と認められる事項を記載した証明書 ③ 領収証 ④ 当該特定福祉用具のパンフレットその他の当該特定福祉用具の概要	第２１３条	▶法定代理受領サービス以外のサービス利用料の支払を受けた場合、サービス提供証明書を作成し、利用者に交付しているか。		
(14)特定福祉用具販売の基本取扱方針	①	特定福祉用具販売は、利用者の要介護状態の軽減若しくは悪化の防止又は要介護状態となることの予防並びに利用者を介護する者の負担の軽減に資するよう適切に行われなければならない。	第２１６条 （第１９８条）	▶左記によりサービスの提供を行っているか。		
	②	常に、清潔かつ安全で正常な機能を有する福祉用具を販売しなければならない。		▶左記によりサービスの提供を行っているか。		
	③	自ら提供するサービスの質の評価を行い、常にその改善を図らなければならない。		▶サービスの質の評価を行い、常にその改善を図っているか。		
(15)特定福祉用具販売の具体的取扱方針	①	特定福祉用具販売の提供に当たっては、利用者の心身の状況、希望及びその置かれている環境を踏まえ、特定福祉用具が適切に選定され、かつ、使用されるよう、専門的知識に基づき相談に応じるとともに、目録等の文書を示して特定福祉用具の機能、使用方法、販売費用の額等に関する情報を提供し、個別の特定福祉用具の販売に係る同意を得るものとする。	第１９９条	▶左記によりサービスの提供を行っているか。 ▶目録等の文書により情報を提供しているか。 ▶個別の特定福祉用具の販売に係る同意を得ているか。		
	②	特定特定福祉用具販売の提供に当たっては、販売する特定福祉用具の機能、安全性、衛生状態等に関し、点検を行う。 ※特定福祉用具の修理については、専門的な技術を有する者に		▶左記の点検を行っているか。		

		行わせても差し支えないが、この場合にあっても、特定福祉用具専門相談員が責任をもって修理後の点検を行うものとする。				
	③	特定特定福祉用具販売の提供に当たっては、利用者の身体の状況等に応じて特定福祉用具の調整を行うとともに、当該特定福祉用具の使用方法、使用上の留意事項、故障時の対応等を記載した文書を利用者に交付し、十分な説明を行ったうえで、必要に応じて当該福祉用具を使用させながら使用方法の指導を行う。 ※特に、腰掛け便座、特殊尿器等の使用に際し衛生面から注意が必要な福祉用具については、衛生管理の必要性等利用に際しての注意事項について十分説明すること。 ※「特定福祉用具の使用方法、使用上の留意事項、故障時の対応等を記載した文書」は、当該特定福祉用具の製造事業者、福祉用具販売事業者等の作成した取扱説明書をいうものである。		▶左記によりサービスの提供を行っているか。 ▶当該特定福祉用具の使用方法、使用上の留意事項、故障時の対応等を記載した文書を利用者に交付し、十分な説明を行っているか。		
	④	居宅サービス計画に指定特定福祉用具販売が位置づけられる場合には、当該計画に指定特定福祉用具販売が必要な理由が記載されるように必要な措置を講じなければならない。 ※福祉用具専門相談員は、サービス担当者会議等を通じて、福祉用具の適切な選定のための助言及び情報提供を行う等の必要な措置を講じなければならない。		▶当該計画に指定特定福祉用具販売が必要な理由が記載されるように必要な措置を講じているか。		
	⑤	居宅サービス計画が作成されていない場合は、施行規則第71条第１項第３号に規定する居宅介護福祉用具購入費の支給の申請に係る特定福祉用具が必要な理由が記載された書類が作成されていることを確認しなければならない。		▶特定福祉用具が必要な理由が記載された書類が作成されていることを確認しているか。		
(16)利用者に関する市町村への通知	①	利用者が、正当な理由なしにサービスの利用に関する指示に従わないことにより、要介護状態の程度を増進させたと認められるときには、遅滞なく意見を付して市町村に通知しなければならない。	第２１６条 （第２６条）	▶左記の場合、遅滞なく当該利用者について意見を付し、市町村に通知しているか。		
	②	利用者が偽り又は不正な行為によって保険給付を受け、又は受けようとしたときには、遅滞なく意見を付して市町村に通知しなければならない。				
(17)管理者の責務	①	管理者は、当該事業所の従業者の管理及びサービスの利用申込みに係る調整、業務の実施状況の把握その他の管理を一元的に行うものとする。	第２１６条 （第５２条）	▶管理者は、左記の管理を一元的に行っているか。		
	②	管理者は、当該事業所の従業者に当規程を遵守させるために必要な指揮命令を行うものとする。		▶管理者は、必要な指揮命令を行っているか。		
(18)運営規程		事業所ごとに、次に揚げる事業の運営についての重要事項に関する規程（以下、「運営規程」という。）を定めておかなければならない。 ※運営規程には、次の事項を定めるものとする。 ①事業の目的及び運営の方法 ②従業者の職種、員数及び職務内容 ③営業日及び営業時間 ④指定特定福祉用具販売の提供方法、取り扱う種目及び販売費用の額 ⑤通常の事業の実施地域 ⑥その他運営に関する重要事項 ※④の「指定特定福祉用具販売の提供方法」は、福祉用具の選定の援助、納品及び使用方法の指導の方法等を指すものであること。 ④の「販売費用の額」は、（１２）①に規定す額、「その他の費用の額」は、（１２）②において徴収が認められている費用の額並びに必要に応じてその他のサービスに係る費用の額を規定する。 ※個々の特定福祉用具の販売費用の額等については、その額の設定の方式（利用期間に歴月による１月に満たない端数がある場合の算定方法等）及び目録に記載されている旨を記載すれば足りるものとし、運営規程には必ずしも額自体の記載を要しないものであること。 ※⑤の「通常の事業の実施地域」は、客観的にその区域が特定されるものとする。 ※⑥の「その他運営に関する重要事項」には、標準作業所に記載された福祉用具の消毒の方法について規定すること。	第２１６条 （第２００条）	▶運営規程は適切に定められているか。		
(19)勤務体制の確保等	①	利用者に対して適切なサービスを提供できるよう事業所ごとに従業者の勤務の体制を定めておかなければならない。 ※原則として月ごとの勤務表を作成するものとする。 ※福祉用具専門相談員については、日々の勤務時間、職務の内	第２１６条 （第１０１条第１項及び第２項）	▶左記により福祉用具専門相談員について、勤務の体制を定めているか。 ▶月ごとの勤務表を作成しているか。		

		容、常勤・非常勤の別、管理者との兼務関係等を勤務表上明確にすること。				
	②	当該事業所の従業者によってサービスを提供しなければならない。但し、利用者のサービス利用に直接影響を及ぼさない業務についてはこの限りでない。 ※特定福祉用具の選定の援助、機能等の点検、使用方法の指導等については、当該事業所の従業者たる福祉用具専門相談員が行うべきであるが、特定福祉用具に係る運搬等の業務については、福祉用具専門相談員以外の者又は第三者に行わせることができる。		▶当該事業所の福祉用具専門相談員が福祉用具販売を担当しているか。		
(20)適切な研修の機会の確保		福祉用具専門相談員の資質の向上のために、特定福祉用具に関する適切な研修の機会を確保しなければならない。 ※福祉用具専門相談員は、常に最新の専門的知識に基づいた情報提供、選定の相談等を行うことが求められる。このため、福祉用具販売事業者は、福祉用具専門相談員に福祉用具の構造、使用方法等についての継続的な研修を定期的かつ計画的に受けさせなければならない。	第２１６条 （第２０１条）	▶研修の機会を確保しているか。		
(21)特定福祉用具の取扱種目		利用者の身体状態の多様性、変化等に対応することができるよう、できる限り多くの種類の特定福祉用具を取り扱うようにしなければならない。	第２１６条 （第２０２条）	▶できる限り多くの種類の特定福祉用具を取り扱っているか。		
(22)衛生管理等	①	従業者の清潔の保持及び健康状態について、必要な管理を行わなければならない。	第２１６条 （第２０３条）	▶従業者の清潔の保持及び健康状態について必要な管理を行っているか。		
	②	事業所の設備及び備品等について、衛生的な管理に努めなければならない。		▶事業所の設備及び備品等について衛生的な管理を行っているか。		
(23)掲示及び目録の備え付け	①	事業所の見やすい場所に、運営規程の概要、その他の利用申込者のサービスの選択に資すると認められる重要事項を掲示しなければならない。	第２１６条 （第２０４条）	▶当該事業所の見やすい場所に重要事項の掲示を行っているか。		
	②	利用者の福祉用具の選択に資するため、事業所にその取り扱う福祉用具の品名及び品名ごとの利用料その他の必要事項が記載された目録等を備え付けなければならない。		▶当該事業所に左記の必要事項が記載された目録等を備え付けているか。		
(24)秘密保持等	①	従業者は、正当な理由がなく、その業務上知り得た利用者又はその家族の秘密を漏らしてはならない。 ※秘密を保持すべき旨を従業者の雇用契約時に取り決め、例えば違約金について定めを置く等の措置を講じるべきものとする。	第２１６条 （第３３条）	▶利用者又はその家族の秘密保持のために、必要な措置を講じているか。		
	②	従業者であった者が、正当な理由がなく、その業務上知り得た利用者又はその家族の秘密を漏らすことがないよう、必要な措置を講じなければならない。				
	③	サービス担当者会議等において、利用者又はその家族の個人情報を用いる場合には、あらかじめ文書による同意を得ておかなければならない。 ※この同意は、サービス提供開始時に利用者及びその家族から包括的な同意を得ておくことで足りるものである。		▶個人情報を用いる場合は、文書により利用者及びその家族から同意を得ているか。		
(25)広告		事業所について広告をする場合においては、その内容が虚偽又は誇大なものであってはならない。	第２１６条 （第３４条）	▶運営規程等と比較して、広告内容に虚偽、誇大な表現がないか。		
(26)居宅介護支援事業者に対する利益供与の禁止		居宅介護支援事業者又はその従業者に対し、特定の事業者を利用させることの対償として、金品その他の財産上の利益を供与してはならない。	第２１６条 （第３５条）	▶居宅介護事業者に対して金品その他の財産上の利益を供与していないか。		
(27)苦情処理	①	サービスに係る利用者からの苦情に迅速かつ適切に対応するために必要な措置を講じなければならない。 ※必要な措置とは、相談窓口、苦情処理の体制及び手順等当該事業所における苦情を処理するために講じる措置の概要について明らかにし、サービスの内容を説明する文書に記載するとともに、事業所に掲示すること等である。	第２１６条 （第３６条）	▶苦情処理について必要な措置を講じているか。		
	②	前項の苦情を受け付けた場合には、当該苦情の内容等を記録しなければならない。 ※利用者およびその家族からの苦情に対し、サービス事業者が組織として迅速かつ適切に対応するため、当該苦情（サービス事業者が提供したサービスと関係のないものを除く）の受付日、その内容等を記録することを義務付けたものである。 ※苦情がサービスの質の向上を図る上での重要な情報であるとの認識に立ち、苦情の内容を踏まえ、サービスの質の向上に向けた取組を自ら行うべきである。 ※苦情の内容等の規則は、２年間保存しなければならない。		▶苦情の内容を適切に記録しているか。		

	③	提供したサービスに対する市町村が行う文書その他の物件の提出若しくは提示の求め、又は市町村の職員からの質問若しくは照会に応じ、利用者からの苦情に関して市町村が行う調査に協力するとともに、指導又は助言を受けた場合においては、当該指導又は助言に従って必要な改善を行わなければならない。		▶市町村が行う物件の提出の求め、照会・調査等に協力しているか。 ▶指導・助言があった場合、必要な改善を行ったか。		
	④	市町村からの求めがあった場合には、前項の改善の内容を市町村に報告しなければならない。		▶改善の内容を市町村に報告しているか。		
	⑤	提供したサービスに係る利用者からの苦情に関して、国民健康保険団体連合会が行う調査に協力するとともに、指導又は助言を受けた場合においては、当該指導又は助言に従って必要な改善を行わなければならない。		▶国保連が行う調査に協力しているか。 ▶指導・助言があった場合、必要な改善を行ったか。		
	⑥	国民健康保険団体連合会からの求めがあった場合には、前項の改善の内容を国民健康保険団体連合会に報告しなければならない。		▶改善の内容を国保連に報告しているか。		
(28)事故発生時の対応	①	利用者に対するサービスの提供により事故が発生した場合は、市町村、当該利用者の家族、当該利用者に係る居宅介護支援事業者に連絡を行うとともに、必要な措置を講じなければならない。 ※事故が発生した場合の対応方法を予め定めておくことが望ましい。 ※事故が発生した場合、その原因を解明し、その再発生を防ぐための対策を講じること。	第２１６条 （第３７条）	▶事故発生時には、左記により必要な措置を講じているか		
	②	前項の事故の状況及び事故に際して採った処置を記録しなければならない。 ※事故の状況及び事故に際して採った処置についての記録は、２年間保存しなければならない。		▶事故の状況及び事故に際して採った処置を適切に記録しているか。		
	③	利用者に対するサービスの提供により賠償すべき事故が発生した場合は、損害賠償を速やかに行わなければならない。 ※速やかに賠償を行うため、損害賠償保険に加入、又は賠償資力を有することが望ましい。		▶左記の場合、損害賠償を速やかに行っているか。 ▶損害賠償保険に加入、又は賠償資力を有しているか。（努力義務）		
(29)会計の区分		事業所ごとに経理を区分するとともに、当該事業の会計とその他の事業の会計を区分しなければならない。 ＊平成１３年３月２８日付け老振第１８号「介護保険の給付対象事業における会計の区分について」に沿って適切に処理すること。	第２１６条 （第３８条）	▶会計を区分しているか。		
(30)記録の整備	①	従業者、設備、備品及び会計に関する諸記録を整備しておけなければならない。	第２１５条	▶諸記録を整備しているか。		
	②	利用者に対するサービスに関する次の各号に掲げる記録を整備し、その完結の日から２年間保存しなければならない。 ア　(11)に規定する提供した具体的なサービスの内容等の記録 イ　(16)に規定する市町村への通知に係る記録 ウ　(27)②に規定する苦情の内容等の記録 エ　(28)②に規定する事故の状況及び事故に際して採った処置の記録		▶左記の記録を整備し、保管しているか。		